

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТОВЫМ ИТ-КОНСАЛТИНГОМ**Аннотация**

В статье освещены вопросы, связанные с продуктовым ИТ-консалтингом, процессами которого являются стадии и этапы создания, развития и сопровождения информационных систем организации, вопросы управления жизненным циклом программных продуктов. Изученная статистика показала, что наблюдается увеличение использования услуг ИТ-аутсорсинга. Для определения эффективности ИТ-проектов продуктового ИТ-консалтинга были проанализированы задачи, рассматривающие стадии от создания идеи до дальнейшего сопровождения информационных систем. В работе выделены основные компоненты продуктового ИТ-консалтинга, такие как методы, стандарты, методологии, способствующие успешному управлению продуктовым ИТ-консалтингом в рамках поставленных целей. В качестве рекомендательного характера приведены виды продуктового ИТ-консалтинга, сопровождающиеся вводом в действие информационной системы. Представленные виды позволяют определить наиболее подходящий процесс управления продуктовым ИТ-консалтингом. Рассмотренный в статье продуктовый ИТ-консалтинг является оптимальным способом для управления ИТ-проектами существующих ИТ-решений.

Ключевые слова: ИТ-консалтинг, ИТ-проект, ИТ-решение, информационные системы, жизненный цикл, бизнес-процесс, методологии, стандарты, методы

Abstract

The article highlights questions related to the grocery IT consulting, processes which are the stages and phases of creation, development and maintenance of information management systems, questions of lifecycle management software products. Studied statistics showed that an increase in the use of IT outsourcing services. To determine the effectiveness of the product IT consulting IT projects were analyzed task, considering the stage of creating ideas to further support of information systems. The paper highlights the main components of the product IT consulting, such as methods, standards, methodologies, contribute to the successful management of the grocery IT consulting with their goals. As the advisory nature of the product types listed IT consulting, accompanied by the commissioning of the information system. Presented types allow us to determine the most appropriate product management process IT consulting. Considered in the paper grocery IT consulting is the best way to manage IT projects of existing IT solutions.

Keywords: IT consulting, IT project, IT solution, information systems, life cycle, business processes, methodologies, standards, methods

В настоящий момент наблюдается резкий скачок популярности применения продуктового ИТ-консалтинга. Продуктовый ИТ-консалтинг включает в себя множество видов работ, но наиболее распространенной является услуга по ИТ-аутсорсингу [6]. На рисунке 1 представлена динамика объема прибыли от предоставления услуг по ИТ-аутсорсингу. В 2015 г. общая прибыль от предоставления услуги ИТ-аутсорсинга в России составила 69,6 млрд руб. по сравнению с 66,3 млрд руб. в 2014 г [8]. Согласно Allied Market Research общая прибыль на мировом рынке от услуги ИТ-аутсорсинга в 2015 г. достигла 313,9 млрд долл. Российский рынок прибыли ИТ-аутсорсинга объемом в 1 млрд долл. соответствует 140 млрд долл. мирового рынка, что примерно составляет 0,71% [8].

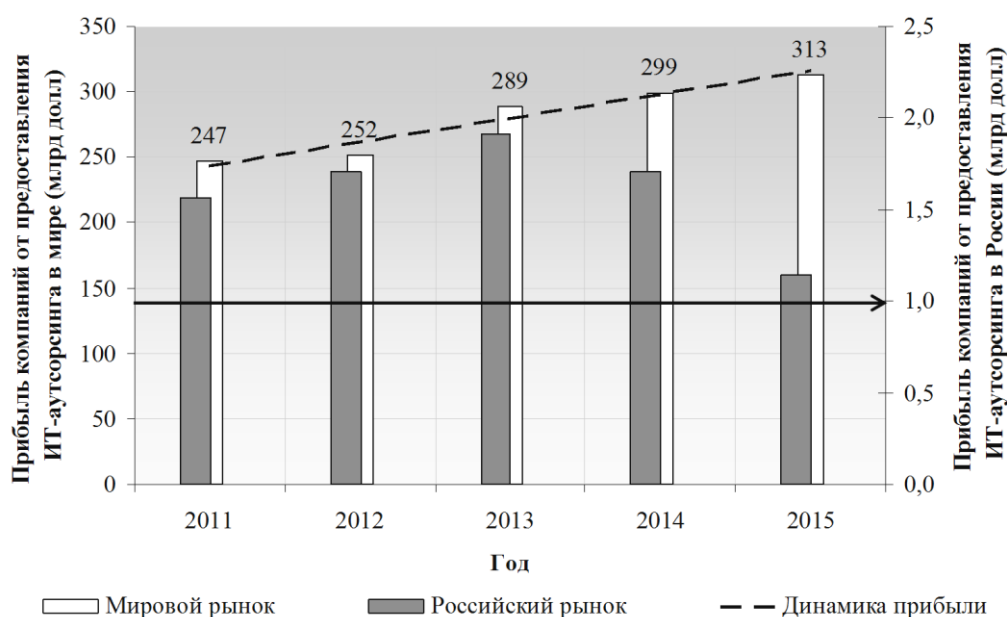


Рис. 1. Динамика объема прибыли услуг ИТ-аутсорсинга в мире в период с 2011 по 2015 года

В рамках ИТ-аутсорсинга реализуются следующие процессы:

- анализ текущих бизнес-процессов организации;
- предоставление услуг по вводу в действие и сопровождению программного обеспечения;
- консультация в области разработки и поддержки информационных систем;
- расчет эффективности и оценка объема инвестиций в информационные технологии.

Услуги ИТ-аутсорсинга продуктового ИТ-консалтинга определены основными этапами жизненного цикла информационных систем, а именно планирование, формирование требований, анализ и проектирование, конструирование, интеграция и тестирование, поддержка и эксплуатация [4, 7]. На основе результатов аудита состояния информационных систем организации, и анализа бизнес-процессов определяются требования к функциональности, в дальнейшем осуществляется выбор наиболее подходящего ИТ-решения, разработка технической документации и ввод в действие предлагаемых решений [2].

Невозможно не обратить внимания, что консалтинг в области информационных технологий эволюционирует. Руководители организаций одной из основной цели, достигаемой с помощью технологий, считают достижения конкурентного преимущества. Согласно данным опроса, проводимого IBM Institute for Business Value, из всех внешних факторов, оказывающих влияние на организации в течение последних трех-пяти лет, менеджеры ставят на первое место именно технологии [3]. Повышение эффективности в деятельности организации является одним из определяющих факторов развития. Расширение функциональных возможностей существующих ИТ-решений, усложнение информационных систем приводит к усовершенствованию услуг в области ИТ-проектов. По этой причине перед вводом в действие информационных систем необходимым является адаптация реального бизнес-процесса к требованиям совершенствующего ИТ-решения [5].

Использование в консалтинговых ИТ-проектах методологий, методов, стандартов необходимо не только для ввода в действие нового ИТ-решения в объект автоматизации, но и для выполнения поставленной цели организации. Насколько полной будет представлена характеристика объекта автоматизации, степень детализации бизнес-процессов, настолько будет эффективен ИТ-проект. Для определения успешности ИТ-проекта необходимо задать вектор развития организации, который выражается в переработке и дополнении бизнес-процессов организации.

Продуктовый ИТ-консалтинг включают в себя ряд признаков, которые определяют ИТ-проект как совокупность целенаправленных действий, способствующих удовлетворению потребностей заказчиков. Это выражается во взаимодействии между исполнителем и заказчиком, где каждая из сторон реализует свои цели. Заказчик заинтересован в получении ИТ-продукта, соответствующего заявленным требованиям, а также в мотивации и готовности перейти на новый уровень автоматизации, с точки зрения информационных технологий [6]. Для компании-исполнителя своевременное выполнение услуг ведет к увеличению клиентской базы и росту прибыли. Связь между сторонами определяет границу, в которой участники консалтингового ИТ-проекта заинтересованы в релевантной передаче информации. Назначением продуктового ИТ-консалтинга с ориентацией на потребителя является повышение эффективности и получение конкурентных преимуществ от использования информационных технологий у заказчика.

Для реализации услуг ИТ-консалтинга необходимо определиться какой объем работ будет выполнен. Выделяют следующие типы этапа ввода в действие ИТ-решения, способствующие направлению по продуктовому ИТ-консалтингу [1, 2].

1. Консультационное внедрение. Предполагает внедрение технологии путем последовательного выполнения отдельных этапов работ. Для начала следующего этапа проектная группа согласует предыдущую стадию. Консультационное внедрение предполагает выполнение следующих работ:

- сопоставление функционала продукта с функциями ключевых пользователей;
- составление листов требований по необходимому функционалу;
- согласование необходимых доработок;
- доработка ИТ-решения;
- согласование с ответственными лицами проекта;
- развертывание системы на места пользования, обучение ключевых пользователей, перенос данных;
- после ввода в действие системы предполагается консультационная поддержка ключевых пользователей по возникшим проблемам [2].

2 Сбалансированное внедрение. Данный вариант направлен на реализацию проекта в ограниченные сроки, при которых существует заранее согласованный объем работ. На каждый этап назначается ответственный руководитель по определенному направлению. Внедрение происходит по «модульному принципу». Работы выполняются от «задач одного модуля» и начинаются с модуля, у которого функции близки к типовому решению [2].

3. Проектное внедрение. Внедрение направлено на реализацию ИТ-решения с учетом взаимосвязей и взаимозависимостей всех подсистем и проектных требований [1]. Внедрение происходит с помощью задач комплексной автоматизации и включает следующий перечень работ:

- анализ бизнес-процессов организации: определяются и согласовываются границы проекта и цели, разрабатывается план работ с выделением ресурсов, а именно человеческих, материальных и финансовых. Чтобы показать ситуацию, которая на данный момент присутствует в организации – разрабатывается модель AS-IS. Для сравнительного анализа функционала определяется «точка разрыва» – что хотелось видеть в будущем и что есть на самом деле. Для того чтобы убедиться в правильности решения по доработке, необходимо проводить обучение ключевых пользователей по типовому ИТ-решению;
- моделирование: рассматривается желаемая ситуация бизнес-процессов в организации – модель TO-BE. После моделирования бизнес-процессов составляется документ «Функциональные требования к системе».
- проектирование: разработка требований к системе, которую необходимо адаптировать к бизнес-процессам организации. Разрабатывается документ «Техническое задание»;
- разработка: разработка ИТ-системы по требованиям заказчика;
- ввод в действие: развертывание системы на места пользования, обучение пользователей. При необходимости дорабатываются незаконченные модули [2].

Для осуществления консалтинговых услуг в сфере информационных технологий, важно правильно составить иерархическую структуру работ. Для управления ИТ-консалтингом предусматривают ряд стандартов, методологий, методов, которые составляют конкретные рекомендации и набор требований, необходимых для обоснования правильности принятых решений [3, 4]:

- стандарты, используемые для аудита информационных систем (COBIT), управления информационными системами (ITIL, COBIT), разработки автоматизированных информационных систем (ГОСТ 34.601-90), управления проектами (PMBOK), управления качеством (ISO 19011);

- методологии, предназначенные для внедрения готовых ИТ-решений – Oracle, Microsoft, ASAP, 1C;

- методы, позволяющие решать задачи на всем жизненном цикле консалтинга – сбор информации, анализ состояния организации, стратегическое планирование.

Реализация ИТ-проекта играет немаловажную роль в деятельности организации. И в рамках поставленной цели, необходимо точно определить заявленные требования заказчика. Продуктовый ИТ-консалтинг является оптимальным решением для эффективного управления ИТ-проектами. Эффективность достигается с помощью инструментов, стандартов, требований заказчика и методов, обладающие характеристиками управления продуктовым ИТ-консалтингом на протяжении всего жизненного цикла.

Для экономии ресурсов и повышения доходов предлагается использовать не только методологическую базу, но и лучшие практики в предоставлении услуг ИТ-аутсорсинга продуктовых консалтинговых проектов. Результаты анализа могут быть использованы в качестве рекомендаций по реализации продуктовых консалтинговых ИТ-проектов.

Список использованных источников

1. Баженов Р.И. Винокуров А.С., Якимов А.С. Техничко-экономическое обоснование разработки информационной системы специалиста учебной части медицинского колледжа // Современные научные исследования и инновации. 2015. № 12 (56). С. 489-494.

2. Коваленко А.В., Пантелеева А.М. Роль и особенности проектного направления в сфере автоматизации бизнес - процессов предприятия // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2015. №110 [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rol-i-osobennosti-proektnogo-napravleniya-v-sfere-avtomatizatsii-biznes-protsessov-predpriyatiya> (дата обращения: 16.04.2016).

3. Логвинов М. ИТ-советчик [Электронный ресурс]. URL: <http://goo.gl/ogC23x> (дата обращения: 20.04.2016).

4. Ошурков В.А., Макашова В.Н. Обзор стандартов в области управления рисками // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 1-5. С. 79-81.

5. Ошурков В.А., Макашова В.Н. Выявление роли и места оценки рисков ИТ-проектов // Корпоративная экономика. 2015. № 3 (3). С. 44-50.

6. Ошурков В.А., Макашова В.Н. Механизмы оптимизации управления программой ИТ-проектов // Научные труды SWorld. 2014. Т. 11. № 1. С. 66-72.

7. Скокова И.К., Сторожева Е.В. Применение ИТ-технологий для модернизации бизнес-процесса информационного обеспечения предприятия // Современная техника и технологии. 2015. №3. С. 29-32 [Электронный ресурс]. URL: <http://technology.snauka.ru/2015/03/6120> (дата обращения: 21.04.2016).

8. Топ-20 поставщиков ИТ-услуг в России в 2014 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.cnews.ru/news/top/2015-09-17_sostavlen_top20_postavshchikov_ituslug_v_rossii (дата обращения: 11.04.2016).

УДК 658.52.011.56:004.896